

## **Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique – CLIC**

### **Rapport d'Evaluation Interne**

**Février 2022**

1A Avenue du Général de Gaulle  
09000 FOIX – TEL : 05.34.09.84.44 et 05.61.60.84.88  
[clicfoix@agglo-pfv.fr](mailto:clicfoix@agglo-pfv.fr)  
[clicvarilhes@agglo-pfv.fr](mailto:clicvarilhes@agglo-pfv.fr)

## FICHE D'IDENTITE

**CLIC** - Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique

**Siège social** : Communauté d'agglomération Pays Foix Varilhes

1A Avenue du Général de Gaulle, 09000 FOIX

### Accueil public :

- Varilhes, 10 avenue Jacques Carrié, 09120 (dans les locaux de la résidence autonomie) - 05.61.60.84.88 – [clicvarilhes@agglo-pfv.fr](mailto:clicvarilhes@agglo-pfv.fr)
- Foix, 1A Avenue du Général de Gaulle, 09000 (dans les locaux de l'agglo) - 05.34.09.84.44 – [clicfoix@agglo-pfv.fr](mailto:clicfoix@agglo-pfv.fr)

**Nature juridique** : Service Médico-Social

**Code SIRET** : 20006779100018 **Code FINESS** : 090003435

**Date de labellisation niveau III par le Conseil Départemental de l'Ariège** : 28 mai 2004

**Zone d'intervention géographique** : les 42 communes de l'agglomération

## SOMMAIRE

### I- Le service Clic dans son environnement

- ✚ Statuts et cadre r glementaire, missions confiées
- ✚ Les Ressources Humaines mobilisées
- ✚ Territoire couvert et fonctionnement du service

### II- Le Projet du service et ses modalités de mise en œuvre

- ✚ Activités développées
- ✚ Valeurs,  thique et déontologie
- ✚ Engagement dans une démarche évolutive de Projet de Territoire
- ✚ Mise en œuvre des recommandations du dernier rapport de conformité

### III- La démarche d'Evaluation Interne

- ✚ Pilotage, co-construction et choix des outils
- ✚ Thématiques  valu es
- ✚ Démarche de recueil et analyse de la satisfaction des usagers et partenaires

### IV- Résultats de l'évaluation

- ✚ Synthèses des points forts, points faibles et marges de progrès

### V- Plan d'amélioration des actions prioritaires

## I- Le service Clic dans son environnement

Le CLIC est un guichet d'accueil, d'information et de coordination ouverts aux personnes âgées et en situation de handicap (PA/PSH) et à leur entourage, ainsi qu'aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile. Il constitue en ce sens le lieu d'information privilégié des personnes âgées et de leur entourage.

Via ses professionnels, il permet d'obtenir toutes les informations utiles pour la vie quotidienne : aides financières, maintien à domicile, amélioration de l'habitat, structures d'hébergement, mesures de protection, santé, loisirs, vie sociale et relationnelle.

C'est aussi un lieu d'information, de formation et de coordination pour les professionnels de la gérontologie, les services et les établissements accueillant des PA/PSH.

Les professionnels du CLIC travaillent en lien avec les professionnels de la gérontologie du secteur.

### Statut et cadre réglementaire

Le CLIC est un service médico-social labellisé intégrant un cahier des charges initialement décidé dans un plan pluriannuel 2001/2005 pour la création d'un réseau national des CLIC (DGAS).

Le CLIC est organisé pour répondre aux besoins des personnes âgées ou en situation de handicap du territoire, impliquant ses compétences en lien avec les axes du schéma départemental de l'autonomie.

Ses interventions visent à :

- prévenir la perte d'autonomie ;
- faciliter la continuité des parcours de vie ;
- faciliter la participation citoyenne des personnes âgées et/ou en situation de handicap ;
- Accompagner les professionnels et les aidants ;

Le CLIC Foix Varilhes est **labellisé de niveau 3** ce qui intègre :

-l'information de la personne âgée et son entourage et l'orientation vers les services et solutions localement disponibles. Les professionnels du Clic facilitent les démarches à entreprendre.

-l'évaluation de la situation et des besoins de la personne et l'élaboration d'un plan d'aide individuel ;

-le suivi et la coordination du plan d'aide personnalisé en collaboration avec les intervenants extérieurs.

Le Clic met également en place des actions de prévention. Il participe ou organise des conférences, propose des groupes de parole, des actions ou ateliers collectifs.

Le cadre de référence :

**La circulaire du 6 juin 2000** : expérimentation en 2000 des Clic sur 25 sites pilotes et annonce d'une programmation pluriannuelle de développement des Clic 2000-2005.

**La circulaire du 18 mai 2001** relative aux centres locaux d'information et de coordination qui précise les modalités de labellisation des Clic.

**La loi du 20 juillet 2001** relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'allocation personnalisée d'autonomie.


**La loi du 2 janvier 2002** relative à la rénovation de l'action sociale et médico-sociale. La loi reconnaît les Clic comme services médico sociaux et promeut le droit des usagers par la mise en œuvre d'outils (livret d'accueil, contrat individuel, règlement de fonctionnement, parole de l'utilisateur et projet de service).

**La loi du 13 août 2004** relative aux libertés et responsabilités locales avec un transfert de compétence de l'Etat vers les Départements.

**Lettre de la Direction Générale de l'Action Sociale (DGAS) du 16 septembre 2004** relative aux Clic et aux réseaux de santé gérontologiques.

**Loi du 28 décembre 2015** relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV) pensée autour de 3 piliers : anticiper pour prévenir la perte d'autonomie, adapter la société au vieillissement, accompagner la perte d'autonomie.

**CASF, art 76 de la loi du 28 décembre 2015** : le département définit et met en œuvre l'action sociale en faveur des personnes âgées et de leurs aidants. Il coordonne, dans le cadre du schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale, les actions menées par les différents intervenants, y compris en faveur des proches aidants. Le département veille à la couverture territoriale et à la cohérence des actions respectives des organismes et des professionnels qui assurent des missions d'information, de coordination des actions destinées aux personnes âgées, notamment les Clic, les institutions et professionnels mettant en œuvre la méthode MAIA.

 Les ressources humaines mobilisées

1<sup>ère</sup> Vice-Présidente en charge des Solidarités - *Mme Annie BOUBY*

*Directrice du Pôle Solidarité, Culture, Sport : Mme Nathalie EYCHENNE*

Responsable des services aux personnes âgées :

Gaétan POUECH

Secrétaire :

Albane ROGER-CHIRAUX (0.5 ETP)

Psychologue :

Myriam VILLE (0.4 ETP)

Coordinatrices :

- Audrey CAUSSE (*Conseillère ESF – 1 ETP*)
- Laetitia FENECH (*Conseillère ESF – 0.7 ETP*)
- Magali MARMEY (*Infirmière – 1 ETP*)

Créés dès 2003 sur les cantons de Foix et de Varilhes, le Clic de Foix et celui de Varilhes étaient à l'origine administrés respectivement par les Communautés de communes de Foix et de Varilhes.

A la création de la Communauté d'agglomération en janvier 2017, celle-ci a intégré ces deux CLIC pour mettre en œuvre un seul et même service administré par l'agglomération : le CLIC Foix-Varilhes.

A ce stade, les deux équipes sont unifiées et le fonctionnement du service harmonisé sur le nouveau territoire, avec un nouvel arrêté d'autorisation du Conseil départemental.

 Territoire couvert et fonctionnement du service :

Pour structurer son implantation au service des populations, le Clic agglomération répartit ses forces sur deux antennes :

#### **Antenne de Foix :**

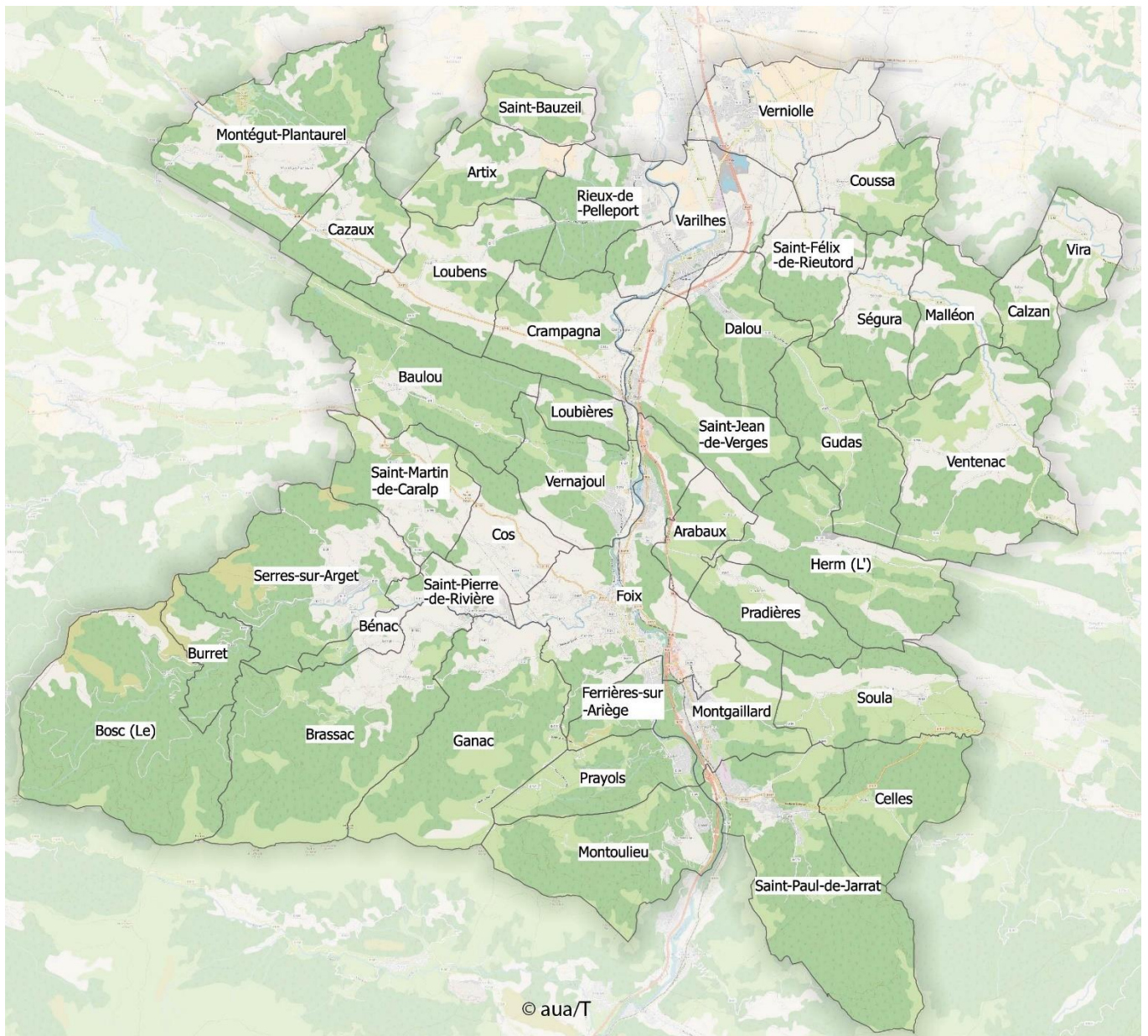
Bureaux administratifs situés 1A avenue du Général de Gaulle à Foix, au siège de l'agglomération. Accessibles aux personnes à mobilité réduite, ils permettent de mener des entretiens individuels et des réunions de travail, des ateliers collectifs. Ils ne disposent pas d'accueil spécialisé dédié, celui-ci est assuré par les coordinatrices.

#### **Antenne de Varilhes :**

Située 10 avenue Jacques Carrié, au sein de la Résidence autonomie Bleu printemps depuis février 2020. Cette position particulière constitue à Varilhes, un point unique d'accès des familles au service des personnes âgées (accueil commun et spécialisé Clic/résidence autonomie).

L'antenne dispose d'un bureau administratif, d'un espace accueil, d'espaces d'animation dédiés aux ateliers collectifs ou réunions partenariales.

**Cartographie :** Le CLIC intervient sur les 42 communes constituant la Communauté d'agglomération du Pays Foix-Varilhes.



**Population agglo** : 31 816 habitants (Insee 2018) ;

En Ariège en 2020, 35% de la population a plus de 60 ans (Insee 2018)

**Les + 60 ans sur l'agglo** représenteraient environ 11 100 personnes

## II- Le Projet du service et ses modalités de mise en œuvre

✚ Activités développées

- La mission d'information et de conseil auprès des personnes vulnérables ou vieillissantes :

Les personnes contactant le CLIC sont à la recherche d'informations et de conseils concernant les différents types d'aides pouvant être apportées aux personnes âgées et/ou en situation de handicap : prestations, services, établissements...

Quelle que soit la demande, la personne et son entourage expriment toujours le besoin d'être écoutés. Le CLIC joue donc un rôle primordial d'aide à la décision et d'accompagnement dans les démarches.

Le service note une augmentation régulière de la communication par mail pour des demandes d'information, demandes de dossiers APA, MDPSH. Ce nouveau mode de prise de contact amène un réajustement de nos pratiques.

L'un des rôles essentiels des CLIC est de répondre à la demande mais aussi d'évaluer les besoins qui ne sont pas systématiquement exprimés à la première rencontre et de proposer des actions. Ainsi une simple demande d'aide à domicile constitue le plus souvent une porte d'entrée pour aborder d'autres problématiques du maintien à domicile.

Le CLIC en tant qu'acteur privilégié dans la prise en charge à domicile de la personne âgée est souvent confronté à des situations individuelles très diversifiées nécessitant une large capacité d'expertise. Les coordinatrices sont présentes pour évaluer les besoins, les droits et orienter vers les dispositifs et les partenaires les plus adaptés à la personne. Ainsi le travail des coordinatrices demande une connaissance globale des droits potentiels, non seulement sur le versant perte d'autonomie mais aussi sur l'accès aux droits de manière générale.

L'intervention des professionnels du Clic se matérialise par :

- \*Des visites à domicile d'évaluation et d'accompagnement (un millier à l'année)
- \*Des entretiens physiques sur les antennes Clic, sur rendez vous
- \*Des entretiens téléphoniques

➤ La mission d'aide, d'accompagnement et de suivi individuel :

Avec directives du Conseil Départemental, le CLIC est en charge de la pré évaluation globale des besoins de la personne, dans la perspective d'un plan d'aide de l'APA (Allocation Personnalisée d'autonomie) ou de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap).

Les professionnels du Clic se rendent à domicile dans le cadre suivant :

**\*VAD de mise en œuvre de la notification du droit ouvert :**  
(Après une première demande instruite ou non par le CLIC)

Lorsque l'allocation notifie de l'aide humaine, la VAD est systématique dans les deux mois suivant la notification. Elle a pour but de :

- . Soutenir la personne dans la mise en place de ces heures ;
- . S'assurer de la qualification du professionnel intervenant ;

. S'assurer que les heures notifiées sont adaptées et mises en œuvre réellement.

La contrainte posée par le département est moindre lorsque l'APA ne comporte pas d'aide humaine, la VAD peut rester exceptionnelle.

Aujourd'hui, le CLIC priorise la visite à domicile dans tous les cas de figure (aide humaine ou non) : il s'agit de veiller au repérage des difficultés en amont de la perte d'autonomie, et agir en prévention auprès d'un public potentiellement « fragile » au sens médical.

**\*VAD de révision de la prestation (lorsque la demande de révision comporte de l'aide humaine : la visite est systématique).**

**\*VAD de renouvellement de la prestation** : De manière systématique, cinq mois avant échéance, le CLIC envoie un courrier à la personne âgée contenant les pièces à préparer et la date de la VAD qui a pour objectifs :

. Revoir avec elle si le plan d'aide est toujours adapté à ses besoins

. Faire le point sur les documents à transmettre pour le renouvellement du dossier.

Ainsi les VAD de révision et de renouvellement permettent au CLIC de faire des liaisons à l'EMS et ce afin de faciliter son intervention et d'adapter au mieux le plan APA.

**\*VAD de suivi APA Renforcé** demandé par l'instance APA : le CLIC effectue 3 VAD sur 6 mois avec un document mis à sa disposition et en fera un retour au service APA. Le motif du suivi renforcé est transmis au CLIC par le service APA.

En 2020, il y en a eu 1 sur Foix.

**\*VAD de suivi annuel** : Au terme de l'année, lorsque le bénéficiaire n'a pas été vu pour un autre motif. Le CLIC se rend au domicile de la personne une fois par an pour s'assurer de l'adéquation du plan d'aide par rapport aux besoins de la personne.

- Autres VAD : en fonction des besoins repérés dans l'accompagnement CLIC.
- A la suite d'un rejet APA, le CLIC a la possibilité d'accompagner la personne dans le cadre d'un recours amiable.

 Valeurs, éthique et déontologie

Comme bien d'autres partenaires au quotidien, le service s'engage pour rendre concret le droit à une vie pleinement humaine de toute personne, qui se trouve dans une forme de fragilité ou de dépendance liée à l'âge, à la maladie ou au handicap.



De la petite enfance à l'âge adulte, nous dépendons constamment des soins des autres, de leurs travaux, de leur attention, de leurs compétences.

La singularité de notre travail est de combiner les exigences professionnelles (avec leurs normes strictes et leurs critères techniques), avec la dimension humaine voire affective qui est indispensable, car elle seule donne du sens et permet de « réussir ».

Nous menons cette mission dans une dimension éthique qui constitue le point de départ de nos actions. Cette éthique définit le cadre, le climat, l'atmosphère dans lesquels s'inscrivent les entretiens d'accompagnement, qu'ils soient menés à domicile ou au siège social.

Nous sommes convaincus que l'éthique n'est pas un dogme rigide et détaillé, mais plutôt un état d'esprit, de cœur et de discernement permanent.

Les professionnels du Clic agissent dans ce contexte, en connaissance des directives administratives fixées par le Conseil départemental. Ils veillent à examiner chaque sollicitation, et à y répondre en considérant les délais pour l'utilisateur, la bonne compréhension des informations données, le niveau d'implication nécessaire pour répondre à l'objectif.

Le bilan des enquêtes de satisfaction (ci-après) tend à apprécier la manière d'agir du service.

#### Engagement dans une démarche évolutive de Projet de Territoire

Le gestionnaire a engagé sur la période 2020-2026 une démarche d'évolution du Projet de Territoire, intégrant un axe fort en faveur des Solidarités humaines. L'agglomération Foix Varilhes témoigne d'une volonté de rassembler, de fédérer les différents acteurs autour d'un projet de territoire dans lequel les solidarités humaines, facteur de cohésion sociale, ont toute leur place.

Cette démarche globale conditionne un projet de service du Clic en faveur des personnes âgées ou en situation de handicap, en développant les actions de prévention de la perte d'autonomie, et la lutte contre l'isolement.

#### Mise en œuvre des recommandations du dernier rapport de conformité

Dans son courrier reçu en date du 4 mars 2016, le Conseil départemental renouvelant l'autorisation du Clic formulait les attentes suivantes, en termes de recommandations :

- ✓ revoir les outils de la loi de 2002 et s'assurer de leur conformité ;
- le service a mis en œuvre le Document individuel de prise en charge, le livret d'accueil, l'enquête de satisfaction, une brochure d'information. Ces documents ont été établis en partenariat avec le Conseil départemental, dans le contexte de l'évaluation et de l'accompagnement qualité de l'ensemble des Clic du département.

- ✓ dater le règlement de fonctionnement, prévoir une durée de validité, mentionner le recours possible à une personne qualifiée et aux modalités d'accès au dossier ;
- Le règlement de fonctionnement a été signé le 10 novembre 2017 pour une durée illimitée et fixant les modalités de révision. Le recours à une personne qualifiée n'est pas mentionné.
  
- ✓ faire une évaluation en continue en intégrant les parties prenantes lors de la prochaine évaluation et communiquer les résultats;
- l'évaluation en continue fait l'objet d'une communication annuelle par la présentation du bilan d'activité, présenté aux parties prenantes avec communication des résultats.
  
- ✓ identifier les recommandations de bonnes pratiques professionnelles concernant le CLIC ;
- réalisé à l'appui du guide national, conformément aux orientations de l'HAS dans le présent rapport (cf thématiques évaluées).
  
- ✓ actualiser chaque année le projet de service et le diffuser ;
- L'actualisation du projet de service Clic est en cours de finalisation et il sera diffusé à échéance du 1<sup>er</sup> semestre 2022.
  
- ✓ réévaluer et actualiser les conventions :
- Convention d'objectif réévaluée et renouvelée avec l'association d'aide à domicile Bleu Printemps, engagement d'une convention avec la CPTS. Travaux à poursuivre avec d'autres partenaires notamment FA09, Pole gérontologique Chiva, Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) 09.

### III- La démarche d'évaluation interne

#### Pilotage, co-construction et choix des outils

Compte tenu des évolutions règlementaires et de la fin du processus d'évaluation interne lié à l'autorisation pour les ESMS, cette démarche est engagée par L'agglomération de manière volontariste, considérant la nécessaire prise de distance utile pour partager les connaissances, aider à la décision et conduire le changement.

L'évaluation interne est pilotée par le responsable du service aux personnes âgées, sous la Direction du pôle Solidarité. Les professionnels du Clic sont impliqués dans la démarche qui permet une meilleure compréhension du service dans toute sa complexité, permettant de concevoir des pistes de progrès dans le souci d'améliorer les pratiques, et la qualité des accompagnements.

Elle implique différents acteurs : l'institution (à travers sa stratégie de projet de territoire), les personnels, les usagers, les partenaires.

En termes de méthode et de planification, la démarche est lancée lors du Comité de pilotage de juin 2021.

Sur la base du guide national, nous avons conçu un outil d'évaluation qui décrit les pratiques du Clic, de manière à analyser les choix réalisés, les conditions de mise en œuvre et les effets, les marges de progrès :

<b>Le droit et la personnalisation des usagers, la personnalisation des prestations</b>	<b>Quels choix réalisés ? comment sont-ils mis en place ? quelle est l'analyse des effets.</b>	<b>Préciser quelles sont les marges de progrès</b>
<b>Le respect des droits</b>	<p>*Affichage de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie dans les bureaux des professionnels.</p> <p>*Distribution de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie avec le livret d'accueil CLIC labellisé niveau 3.</p> <p>*Personnel formé (DE IDE, Psychologue, et CESF) aux notions de discrétion, secret professionnel, éthique et déontologie.</p> <p>*RGPD : désignation d'un Délégué à la Protection des Données et mise en place des procédures internes avec communication aux publics.</p>	<p>*Extension de l'affichage Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie dans les salles d'attente ;</p>
<b>La participation des usagers, leurs représentants, des aidants parents ou proches</b>	<p>*Un questionnaire de satisfaction annuel est élaboré et adressé à l'ensemble des personnes accompagnées ;</p> <p>*Le CLIC s'appuie sur la déclaration des aidants du dossier APA afin de favoriser l'implication de l'entourage de la personne dans son accompagnement.</p>	<p>*Tendre vers un fonctionnement de type « comité des usagers » en s'appuyant sur le CVS existant à la résidence autonomie, ou en déterminant une instance du prochain EPA type commission sociale représentative.</p> <p>*Indiquer dans le DIPC une « personne de confiance » désignée par l'utilisateur qui sera au besoin l'interlocuteur privilégié du Clic.</p> <p>Mettre à jour le Livret d'accueil pour harmoniser les pratiques de diffusion vers les bénéficiaires du service.</p>
<b>La personnalisation de l'intervention</b>	<p>*Adaptation des modalités de rencontre (visite à domicile, rendez-vous au CLIC, appui complémentaire</p>	<p>*Réinterroger notre personnalisation de l'intervention dans l'utilisation du DIPC, en évaluant les</p>

	<p>téléphonique ou par courriel...)</p> <p>*A chaque rencontre, proposition d'aide et mise en œuvre en adéquation avec les choix de la personne, son mode de vie, son projet de vie (en lien avec le Document Individuel de Prise en Charge)</p>	possibilités d'utilisation de ce support.
<b>La sécurité des usagers et la gestion des risques</b>	<p>*Locaux de Varilhes en rez-de-chaussée avec accueil dédié ;</p> <p>*Présence d'un ascenseur dans les locaux de Foix ;</p> <p>*Pour les rendez-vous au bureau : respect et actualisation des normes de sécurité (plans d'évacuation, présence d'extincteurs, des Sauveteurs Secouristes du Travail), *Défibrillateur sur le site de Varilhes ;</p> <p>*Travail en réseau et partenariat afin de repérer des personnes vulnérables ;</p> <p>*Repérage des situations de maltraitance (article 9 du règlement de fonctionnement) et participation aux Informations Préoccupantes (protocole départemental) et signalements directs.</p>	<p>*Défibrillateur en projet d'installation dans les locaux de Foix ;</p> <p>Plan d'action en lien avec l'installation du CLIC dans la prochaine résidence autonomie à Foix ;</p> <p>*Programme d'investissement 2024 sur le Clic Varilhes concernant les espaces accueil public et bureaux administratifs ;</p> <p>*Accompagnement de la Mobilisation citoyenne Monalisa qui participe au repérage de situations à risque ;</p> <p>*Elaboration d'un support en faveur de l'information sur les dispositifs de téléassistance (comparatif)</p>
<b>Le service Clic dans son environnement</b>	<b>Quels choix réalisés ? comment sont-ils mis en place ? quelle est l'analyse des effets.</b>	<b>Préciser quelles sont les marges de progrès</b>
<b>L'insertion du service dans son environnement direct, pertinence au regard des schémas et aux besoins sociaux</b>	<p>*Projet de territoire de l'agglomération (maintien du CLIC au sein de l'agglomération afin de promouvoir les actions de prévention, équipe pluridisciplinaire, lien direct avec la RA de Foix...)</p> <p>*Participation au Schéma départemental et implication dans les axes majeurs.</p> <p>*Conventionnement avec la CPTS</p> <p>*Participation aux instances DAC</p> <p>*Développement de la coordination avec les services de soin/santé</p>	<p>*Actualisation du Projet de service aux personnes âgées</p> <p>*Evolution contractuelle avec le département sur la convention pluriannuelle ou un CPOM</p> <p>*participer au renouvellement du schéma départemental autonomie</p> <p>*Elaboration d'un partenariat socio culturel avec le Léo de Foix ;</p> <p>*Actualiser la convention avec le service d'aide à domicile mandataire BP ;</p> <p>*Collaboration avec France Service portée par l'agglomération</p>

	<p>*Mise en œuvre d'échanges avec les CCAS notamment contre l'isolement des aînés ;</p> <p>*Clic membre du comité technique de la Conférence des Financeurs de la Prévention Perte d'Autonomie.</p>	<p>*Collaboration directe avec le pôle de gériatrie du Chiva (volet prévention notamment).</p> <p>*Développer les liens d'information avec la pépinière d'entreprise Cap Bellissen, innovations sociales pour le maintien à domicile.</p> <p>*Evaluer et renouveler les conventions de partenariat</p>
<b>Valeur ajoutée en lien avec cet environnement</b>	<p>*Clic Agglo : lien avec les élus et travail facilité avec les communes, renforcé par la fusion des intercommunalités en 2017 ;</p> <p>*Le CLIC est un acteur connu et repéré depuis 2003 pour l'accompagnement du public cible.</p>	<p>La valeur ajoutée s'exprimera au travers de la consolidation de chaque lien avec les acteurs cités de l'environnement du Clic (conventions, rencontres formalisées, liens fonctionnels...etc.).</p> <p>Le projet de service en sera un des moyens dédiés.</p>
<b>L'ouverture du service, interactions développées par les équipes avec l'environnement, le développement des réseaux d'acteurs</b>	<p>*Actions collectives pluriprofessionnelle en direction des personnes âgées, des aidants ou des professionnels du domicile ;</p> <p>*Réunions partenariales régulières</p> <p>*Interventions ponctuelles sur sollicitation des partenaires.</p>	<p>Plan d'action autour du diagnostic et recensement des actions de prévention sur le territoire.</p> <p>*Lien à développer avec les Caisses de retraite (champ préventif collectif).</p> <p>*Renforcement des liens équipes Clic/RA.</p>
<b>Recours aux partenariats fructueux, innovations pour enrichir le projet du Clic</b>	<p>*Mise en œuvre des actions cofinancées avec la CFPPA, en direction de personnes repérées à domicile.</p>	<p>*être à l'affut des initiatives locales pour développer les actions de prévention, et entretenir notre réseau avec les acteurs mobilisés et impliqués dans la durée, dans le projet de service.</p>
<b>L'accessibilité du service : ensemble des possibilités et facilités ouvertes aux populations pour connaître, comprendre et utiliser les activités et services proposés par le Clic ou son environnement</b>	<p>*Identification par les usagers, le réseau et les partenaires du service dans le champ de l'accompagnement.</p> <p>*Appui de la chargée de communication de L'agglo sur la stratégie et supports de communication grand public.</p>	

Le projet de service et ses modalités de mise en œuvre	Quels choix réalisés ? comment sont-ils mis en place ? quelle est l'analyse des effets.	Préciser quelles sont les marges de progrès
Le projet au regard des besoins et des attentes des publics	*Le projet de service initié sur Foix suite au rapport de l'évaluation interne 2014	*Projet de service Clic en lien avec les orientations 2020-2026
Les modalités de veille sur l'évolution des besoins, les outils de recueil de la satisfaction	*Mission d'observatoire (intégrée au Rapport d'Activité annuel) demandé par le CD09 ; *Statistiques complétées au quotidien : analyse des besoins de la population du territoire (et suivi de leur évolution dans le temps) *Questionnaires de satisfaction (usagers, professionnels)	*Mise à jour des enquêtes de satisfaction destinés aux usagers et professionnels
La cohérence des actions du Clic au regard des obligations confiées par les autorités, manière d'intégrer les directives CD et application de la convention.	*Rapport d'activité en lien avec les objectifs de la convention ; *Présentation annuelle en comité de pilotage ;	
La place du projet Clic dans l'organisation de l'agglo et le projet de territoire	*Le service Clic participe et met en œuvre le projet de Solidarité, comme une des actions prioritaires du projet de territoire *Sa place est transversale et s'articule avec les projets de service lié aux compétences de la collectivité : notamment habitat/logement, mobilités, culture et patrimoine, petite enfance et enfance jeunesse.	
Les articulations entre le Clic et les autres services de l'agglo – transversalités	Pôle mobilités et habitat Relais France Services Pôle Petite enfance- enfance-jeunesse	*Améliorer la communication interservices pour cibler les opportunités d'actions intergénérationnelles notamment avec le pôle enfance, petite enfance et jeunesse.

L'organisation du service Clic	Quels choix réalisés ? comment sont-ils mis en place ? quelle est l'analyse des effets.	Préciser quelles sont les marges de progrès
<p>Les ressources humaines mobilisées, compris bénévoles, intervenants ponctuels</p>	<p>*L'équipe pluridisciplinaire médico-sociale et administrative, est stable/expérimentée, coordonnée au sein d'un service de l'organisme gestionnaire ;            *interventions collectives pluri professionnelles ;            *intervenants bénévoles au sein d'équipes citoyennes mobilisées sur la lutte contre l'isolement ;</p> <p><b>Effets :</b>            Bonne connaissance du territoire et de ses acteurs, de leurs ressources et actions, réseau de confiance construit dans le temps ;            Expertise technique reconnue, actions du service fédératrices (Monalisa, aide aidants..)</p>	<p>*étude en cours sur l'ajustement des moyens RH au regard de l'évolution du projet de service.            *l'organisation et l'accompagnement du bénévolat des équipes citoyennes ;            *élargissement du réseau dans le contexte des CPTS, MSP pour interventions conjointes auprès des populations            -questionner l'implication future de la collectivité en faveur des services civiques sénior</p>
<p>L'organisation du travail, la continuité des interventions.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La stabilité, l'expérience, et la complémentarité de l'équipe pluridisciplinaire, associés à l'appui sur le logiciel partagé, permettent une continuité et une fluidité dans la prise en charge des usagers.</li> <li>- Volet administratif : envoi des courriers (groupes de parole, ateliers mémoire, rendez-vous individuels, etc.) par les coordinatrices sur Foix – chronophage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réadapter le logiciel métier</li> <li>- Harmoniser l'organisation du volet primo accueil / administratif des deux antennes</li> <li>- Mettre en place un accueil de 1<sup>er</sup> niveau pour l'antenne Clic Foix</li> <li>- Prévoir un temps de réunion balisé pour harmoniser les pratiques.</li> </ul>
<p>Le cadre de vie : apprécier la qualité du fonctionnement général en lien avec</p>		<p>-programme d'investissement sur l'antenne de Varilhes (2024) pour l'accueil public et le bureau de la coordinatrice.</p>

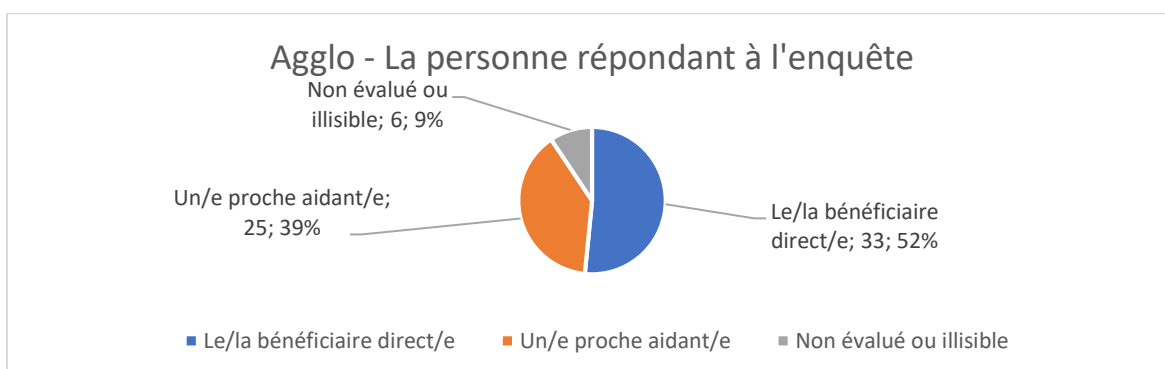
l'environnement de travail		-intégration des équipes dans l'environnement global dédié à la Solidarité -cadre de vie entièrement revu avec la RA Foix, avec une concertation en amont sur les espaces.
Les ressources financières, notamment stratégie de gestion, moyens financiers mobilisés, adéquation avec la mission confiée.	-cadre de convention/subvention figé depuis l'origine du Clic, malgré une évolution des missions (PCH) et une incitation à agir en prévention. -stratégie de la collectivité à redéfinir dans le cadre du PT et des actions retenues	-Projet d'évolution contractuelle avec le CD09 dans le cadre d'un CPOM qui tiendrait compte de l'engagement dans les missions obligatoires mais aussi des actions de prévention liées au schéma autonomie. -Redéfinir une stratégie de gestion financière en accord avec l'évolution du projet de service.
Le Système d'Information : ce qui est mobilisé, exploitation des données et sécurisation, pertinence du système, confidentialité des données.	-système d'information dont le contrat arrive à son terme en octobre 2022.	-définir un cahier des charges pour renouveler la prestation sur les logiciels métiers du CLIC, avec une base de données unique Foix Varilhes.

🚦 Démarche de recueil et analyse de la satisfaction des usagers et partenaires

Une enquête de satisfaction (annexe) a été élaborée pour recueillir les avis sur la qualité globale du service rendu auprès du public et des partenaires.

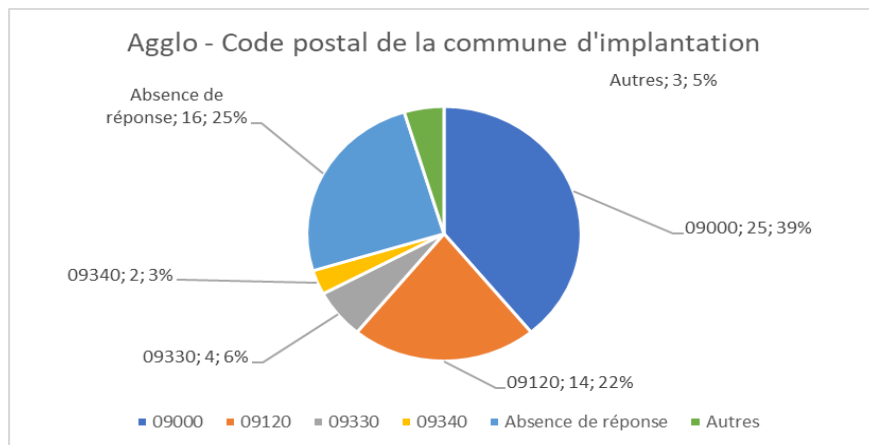
Cette enquête a été organisée par thèmes a fait l'objet d'une transmission papier aux personnes accompagnées par les professionnels de janvier à octobre 2021 . Elle a été transmise par mail aux partenaires concernés

Avec un taux de réponse global de 18% de la part des usagers, nous avons pu exploiter 17% des 370 enquêtes transmises pour évaluer le service rendu :

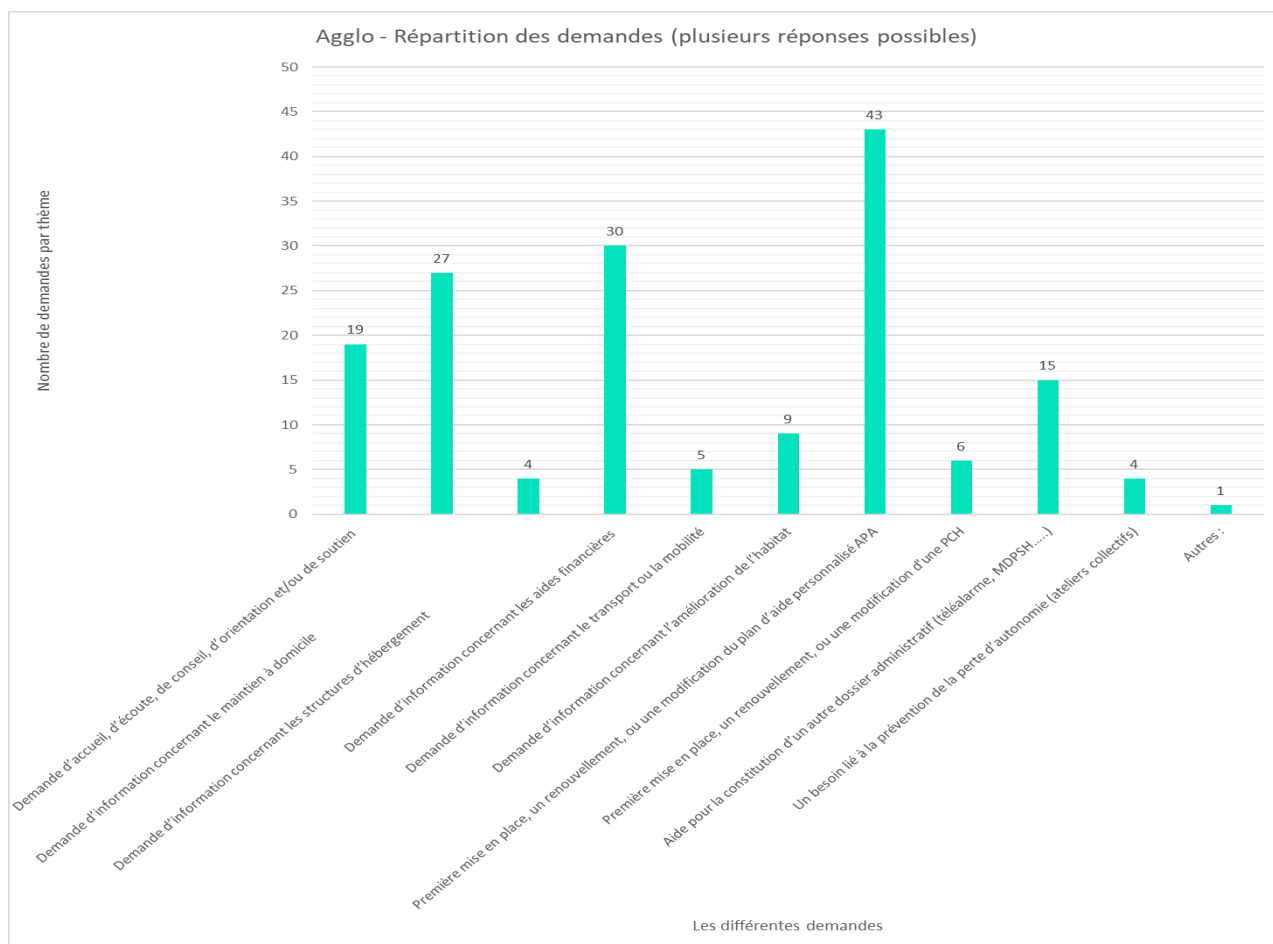




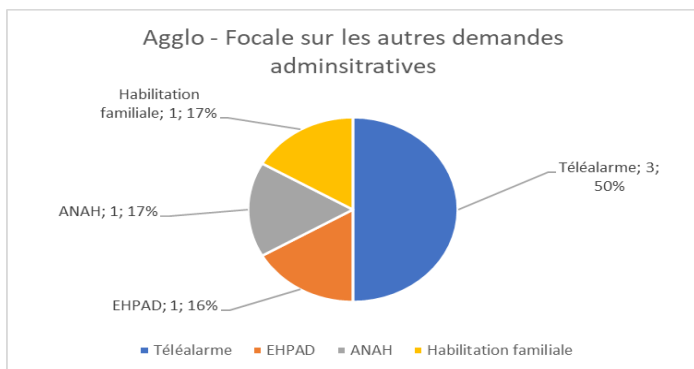
La majorité des personnes a répondu directement à l'enquête, mais les aidants principaux se sont aussi impliqués à 40% pour accompagner les usagers dans cette enquête pour une meilleure compréhension des items que nous avons souhaité précis.



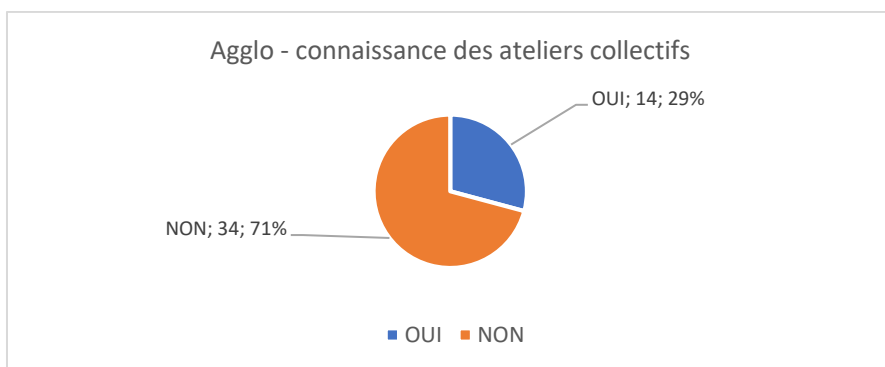
D'un canton à l'autre, nous observons le même niveau de participation des usagers à cette enquête.



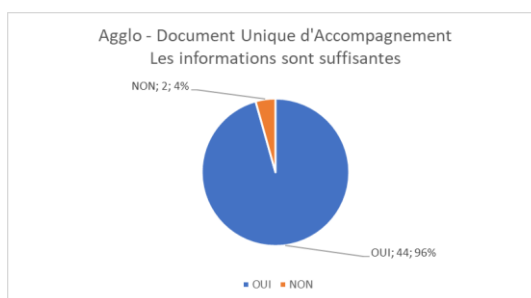
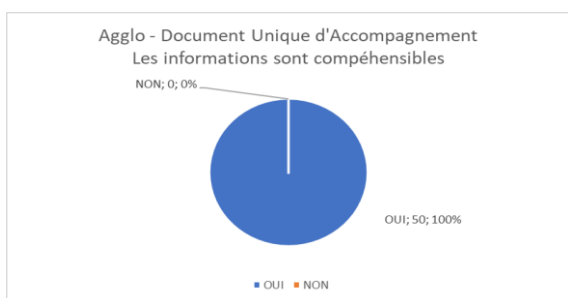
Même si la thématique de l'APA ressort en particulier dans les sollicitations, constatons que le CLIC est repéré pour des demandes très variées, notamment de 1<sup>er</sup> niveau (informations diverses du maintien à domicile, orientation, aides techniques et financières). Les professionnels s'impliquent nécessairement dans un champ large d'informations techniques à maîtriser et actualiser.



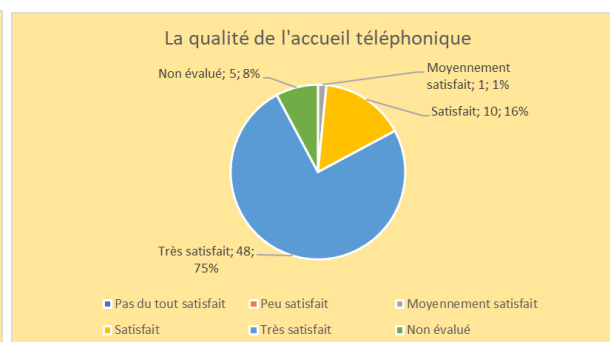
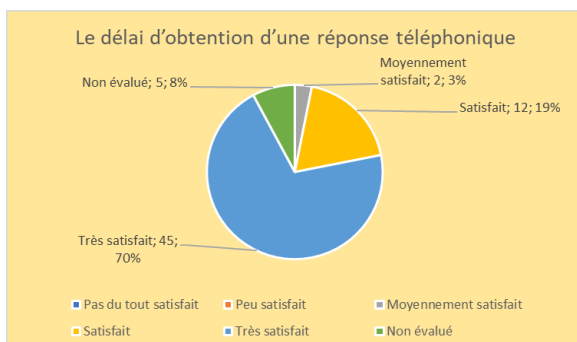
La sécurité à domicile par téléassistance est une demande régulière qui nécessitera de disposer d'un outil d'information adapté (acteurs, techniques déployées, tarifs...etc).

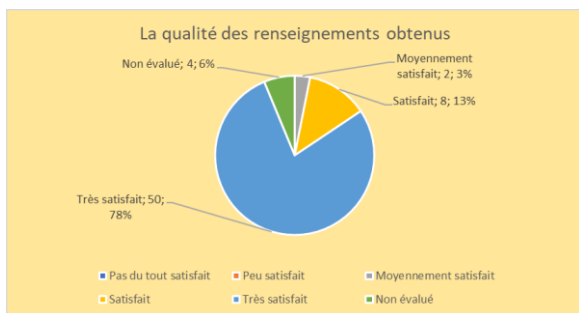


En fonction des orientations du projet de service, une action de communication pourra être menée pour sensibiliser aux actions de prévention collectives animées par le Clic.

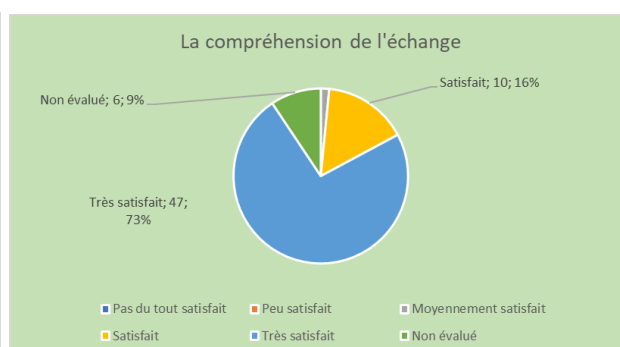
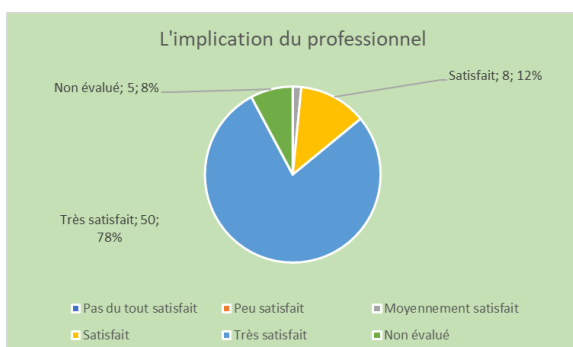
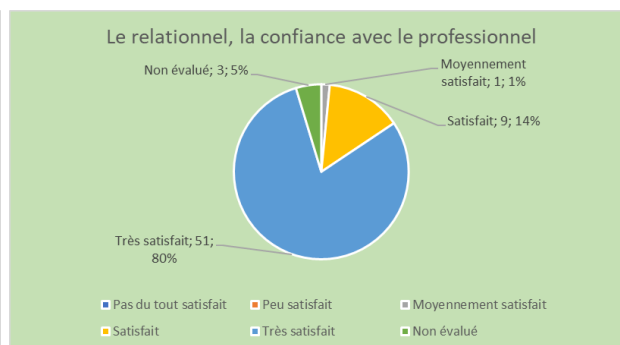
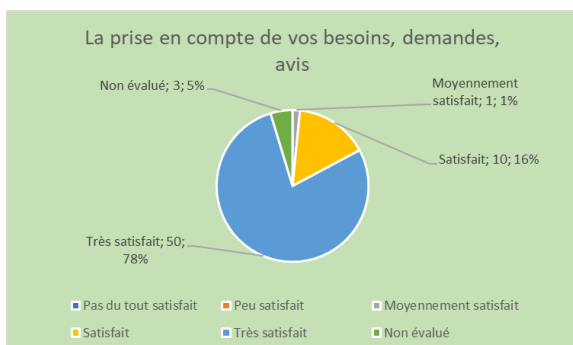
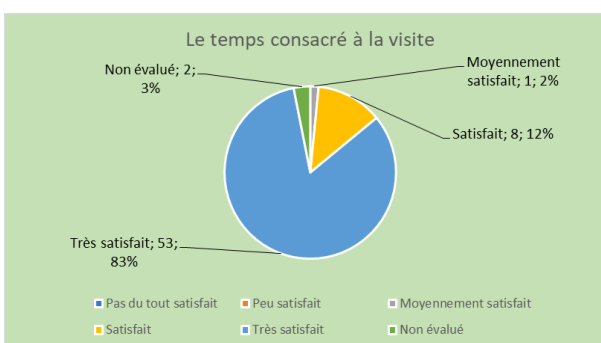
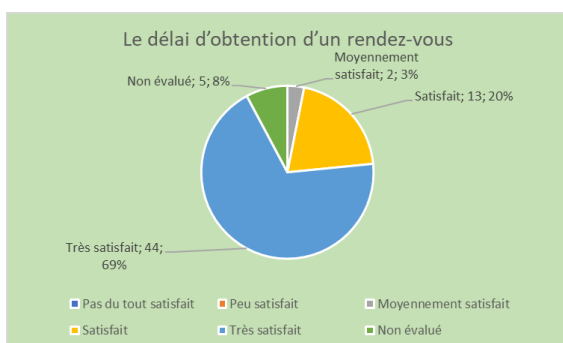


Le document unique, règlementaire pour le service médico-social, semble ne pas susciter d'interrogation auprès des bénéficiaires lorsqu'il est expliqué par les professionnels.

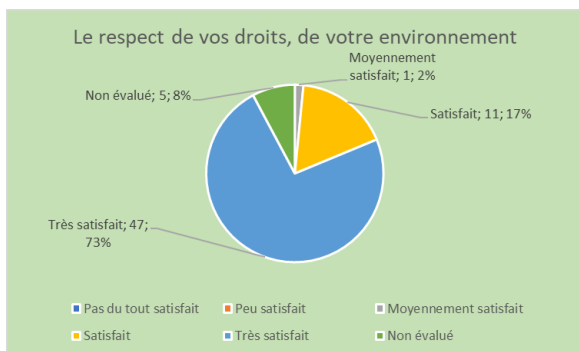




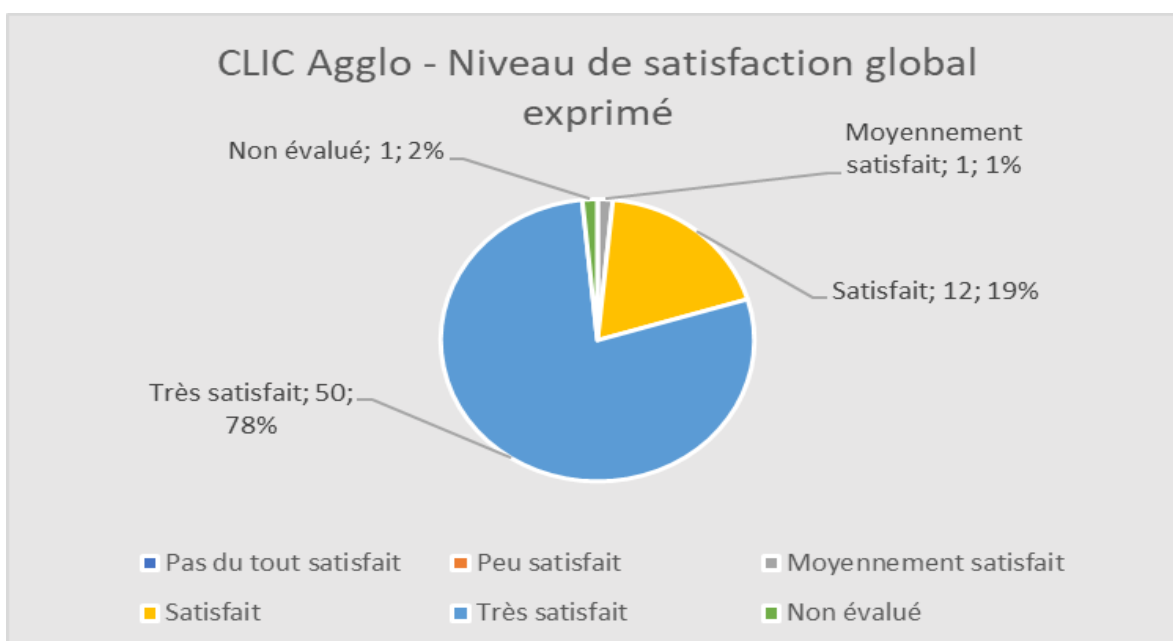
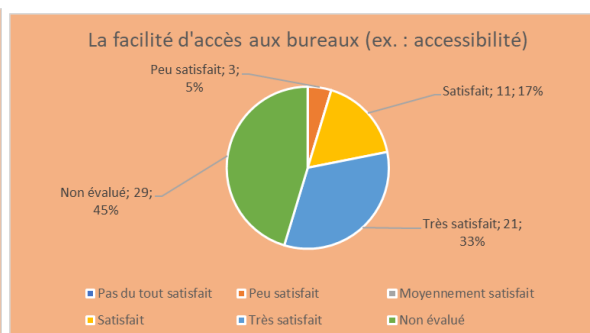
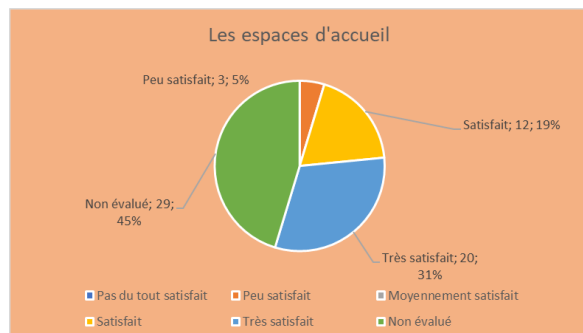
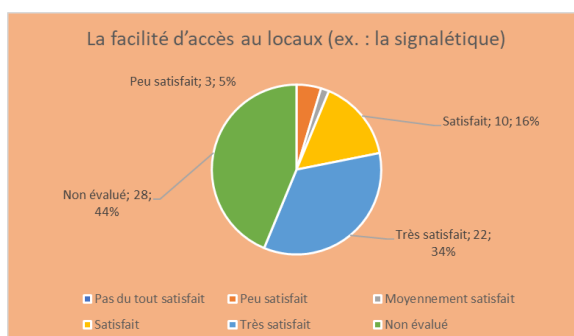
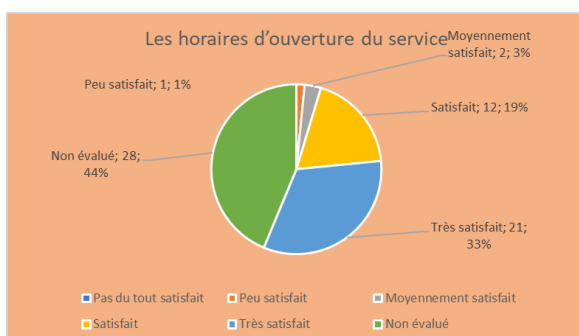
De manière globale, relevons que le primo accueil est organisé de manière satisfaisante, tant sur la forme que sur la qualité des premiers renseignements délivrés soit par le secrétariat, soit directement par les coordinatrices.



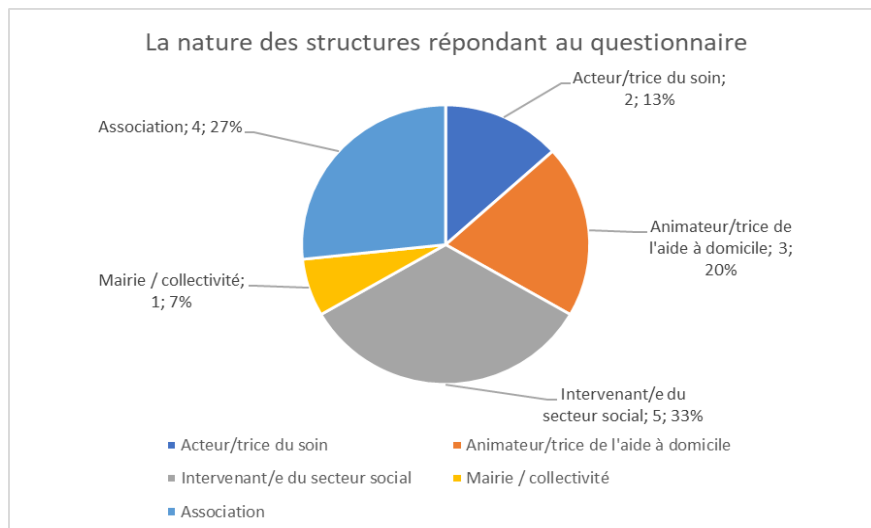
Cette thématique enquêtée reflète l'organisation des visites à domicile. Nous pouvons constater que l'appréciation des bénéficiaires est globalement très satisfaisante avec une dimension humaine saluée (confiance et relationnel, implication).



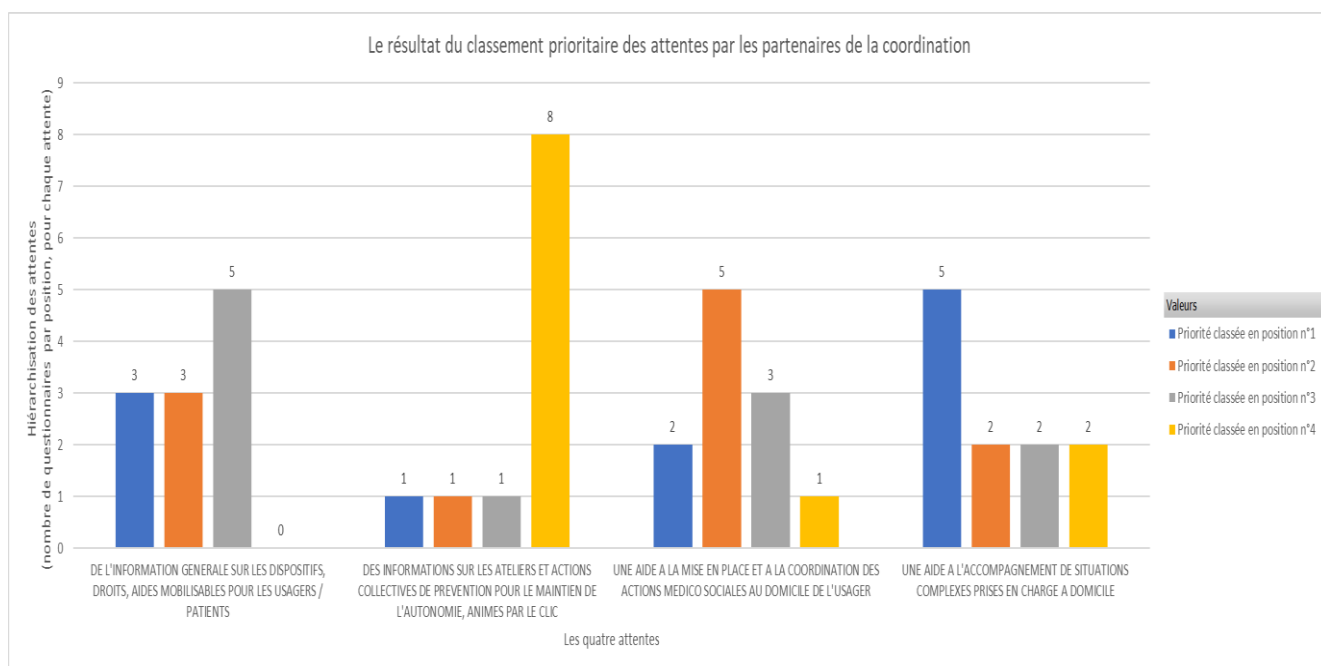
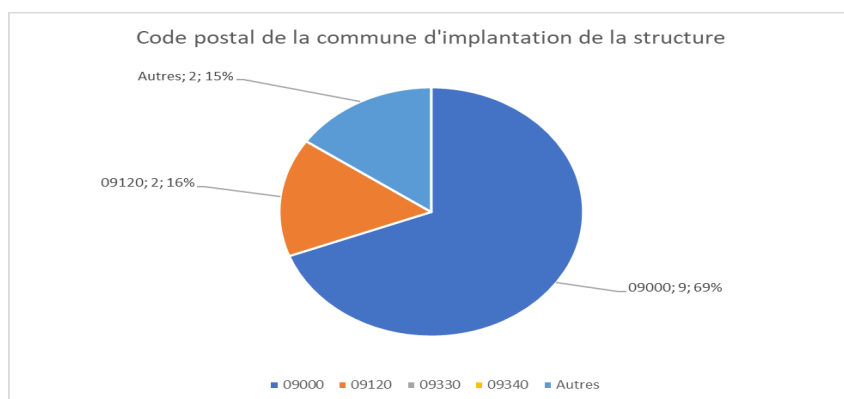
Cette dimension enquêtée sera encore renforcée s'agissant de l'utilisation des données personnelles, dans le contexte de conformité du gestionnaire à la RGPD.



## Du point de vue des partenaires de la coordination :

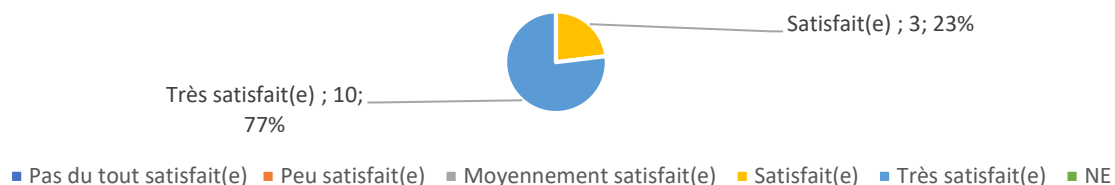


Les acteurs partenaires habituels sont représentés dans le retour des enquêtes, sans surprise. Par ailleurs malgré un envoi à chaque collectivité, nous enregistrons un seul retour d'enquête.

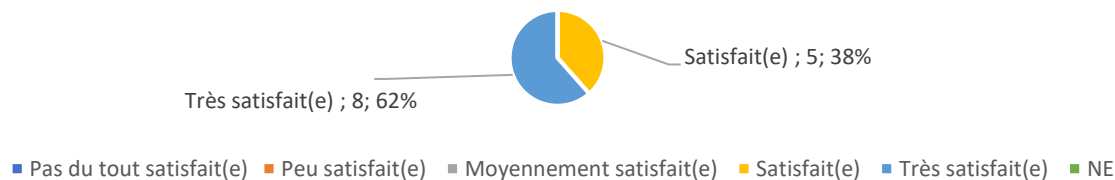


En priorité, les partenaires attendent du Clic une aide à l'accompagnement de situations complexes prises en charge à domicile. En second plan, des informations sur les dispositifs et aides mobilisables.

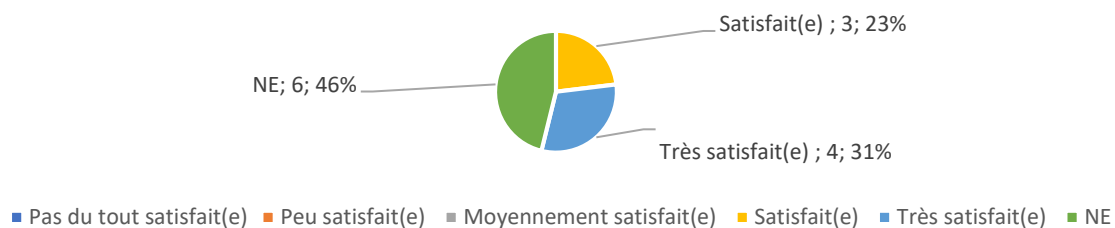
### La réactivité du service dans la prise en compte de votre demande



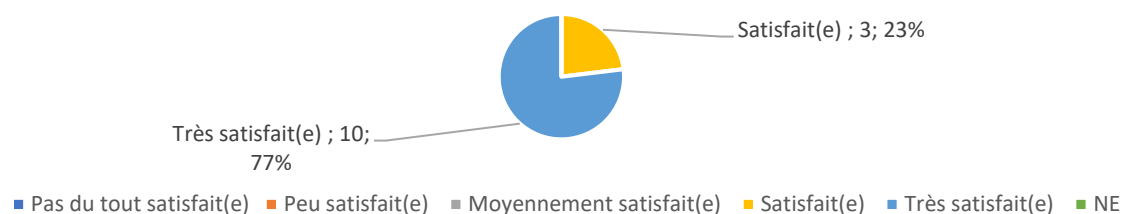
### La pertinence des informations reçues



### La pertinence des actions collectives auxquelles vous avez éventuellement participé



### Votre sentiment sur la qualité de la collaboration avec le service



De manière globale et malgré la portée de cette enquête à relativiser, la qualité de la collaboration entre les professionnels du service et les différents partenaires est majoritairement très satisfaisante, sur les deux antennes Foix et Varilhes.

#### IV- Résultats de l'évaluation

 Synthèse des points forts, points faibles et marges de progrès

Outil SWOT pour synthèse des forces, faiblesses, opportunités et menaces en lien avec le service Clic :

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>*stabilité de l'organisation territoriale avec périmètre structurant pour développer des actions en lien avec les communes/ccas ;</li> <li>*rayonnement du Clic à travers la politique générale de l'agglomération ;</li> <li>*transversalité par les compétences du gestionnaire (habitat, mobilité, solidarité, culture, enfance...etc) ;</li> <li>* capacité d'expertise en interne (tech/élu) avec équipe pluridisciplinaire ;</li> <li>*ancrage historique et pérennité des équipes ;</li> <li>*Partenariat opérationnel avec la Gériatrie du Chiva ;</li> <li>*Délais expertise-coordination-décision ;</li> <li>*qualité de la coordination relevée par les partenaires au travers de l'enquête ;</li> <li>*implication et pilotage d'actions de maintien de l'autonomie, d'information et de prévention.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Accueil physique du public à structurer sur les 2 antennes, inclus dans le projet de service ;</li> <li>*résoudre l'accès aux notifications de droit des bénéficiaires accompagnés, en lien avec le SI du département et selon les règles de sécurisation des données personnelles ;</li> <li>*Répartition des moyens humains au regard de l'activité des 2 antennes- réinterroger la sectorisation ;</li> <li>*Activités diversifiées à prioriser dans le projet de service ;</li> <li>*Accompagner la montée en compétence sur le volet handicap ;</li> <li>*Mieux gérer la récolte des données statistiques CD pour leur donner du sens, les rendre utilisable ;</li> </ul>

Opportunités	Menaces
<p>*Renouvellement du projet de territoire avec un axe majeur sur la solidarité, mise à jour du projet de service avec réflexion budgétaire ;</p> <p>*extension de la résidence autonomie avec enjeu global sur le fonctionnement du service aux personnes âgées ;</p> <p>*Négociation à venir dans le contexte d'un CPOM avec le département ;</p> <p>*Implication dans la mobilisation nationale Monalisa ;</p> <p>*Implication en tant que membre de la CFPPA ;</p> <p>*Perspective d'évolutions des ressources humaines liées au projet de service sur l'axe prévention ;</p> <p>*Perspective de partenariat avec le Léo de Foix ;</p>	<p>*Evolutions démographiques couplées aux aspirations de maintien à domicile d'une population en perte d'autonomie ;</p> <p>*Evolutions des politiques globales de santé ;</p> <p>*Evolutions des conditions contractuelles et de financement du Clic ;</p>

## V- Plan d'amélioration des actions prioritaires

L'analyse des résultats de l'évaluation interne met en évidence des objectifs d'amélioration :

### 1. Finaliser l'harmonisation du Clic et créer un guichet unique d'accueil du public :

- intégrer le Clic antenne de Foix, au sein de la résidence autonomie localisée à Foix ;
- réaménager le guichet unique déjà intégré à la résidence de Varilhes ;
- renouveler notre logiciel métier SI au regard des évolutions de l'activité, des besoins nouveaux et des missions notamment sur le volet handicap ;

### 2. Mettre en place un programme d'actions de prévention de la perte d'autonomie :

- élaborer un plan d'actions avec pour public cible les personnes en hébergement et les personnes vivant à leur domicile ;



-Décliner le plan d'action dans le projet de service ;

-Encourager et organiser l'intervention des bénévoles, et de jeunes via le dispositif Service Civique Senior (SC2S)

### 3. Piloter et déployer le dispositif Monalisa sur l'ensemble du territoire :

-Poursuivre la concertation avec la Coopération départementale Monalisa et les acteurs engagés ;

-recruter un référent de l'action Monalisa au sein du Clic ;

-recenser les personnes à accompagner et sensibiliser le grand public, accompagner et former les bénévoles des équipes citoyennes.

## **ANNEXES**

1. ORGANIGRAMME

2. LIVRET D'ACCUEIL

3. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

4. DOCUMENT UNIQUE DE PRISE EN CHARGE

5. ENQUETES DE SATISFACTION – réponses ouvertes

## Annexe 5 – Réponses ouvertes de l'enquête auprès des partenaires

### **Actuellement, quelles sont, selon vous, les forces de notre service ?**

"L'équipe pluridisciplinaire très dynamique"

"Reconnue par tous les professionnels et autres acteurs de terrain"

"Travaille en bonne complémentarité (15 ans d'existence)"

"Déplacements au domicile"

"Réactivité, compétences, investissement, écoute de la demande, réponses à la demande"

"Avoir mis en place et animé un service dédié aux personnes âgées"

"Concernant nos demandes d'intervention : la réactivité des professionnels, la qualité de l'animation et des supports. Tout simplement leur professionnalisme."

"Présence sur le territoire, réactivité"

"Proximité, connaissance des dispositifs et acteurs du secteur, l'accompagnement des publics"

"Le suivi des personnes seules"

"Un accompagnement personnalisé en présentiel"

"La réactivité, la compréhension, l'aide apportée à tous"

"Proximité et réactivité, diversité des profils des professionnels"

"Lieu ressource, proximité territoriale pour les personnes, compétences et écoute humaines, bienveillantes"

### **Ses axes de progrès ?**

"Mettre en place des actions concrètes visant à rompre l'isolement des personnes âgées et à faciliter les liens entre les générations dans l'accompagnement de ces solitudes"

"prioriser les parcours individuels de soins plutôt que les actions collectives"

"Les actions collectives d'accompagnement des personnes âgées pourraient se faire ensemble avec les partenaires de terrain"

"affiner avec eux la mise en place de ces actions tout au long du parcours de soin"

"mettre en place des conventions"

"Développer les connaissances en matière d'handicap"

"uniformisation des CLICS sur l'Ariège dans leurs services et conseils"

"plus de moyens pour que les collègues des CLIC soient plus disponibles"

**Vos suggestions en vue d'une démarche globale de progrès ou d'actions innovantes à mener sur Foix Varilhes :**

"Mettre en place tous les moyens possibles pour faciliter le développement d'innovations pour le maintien à domicile des personnes âgées. Exemple : EVEOCARE, technologies de capteurs dans le logement"

"travailler davantage sur la détection de la fragilité, campagnes de sensibilisation"

"Proposition de mettre en place des évaluations communes avec les bénévoles de France Alzheimer, Monalisa, ou passejours, évaluations de situations individuelles et choisir ensemble différentes actions : groupe de parole, formation aidants, art thérapie, atelier marche, atelier cognitif, etc. Pour structurer une démarche globale"

"Favoriser l'insertion citoyenne des personnes âgées, notamment Alzheimer et apparentés"

"Prendre en compte la notion d'intergénération, solidarité et citoyenneté "

"lutter contre l'isolement en milieu rural "

"actions facilitant leur mobilité (co-voiturage, courses à la demande...). Sorties et rencontres programmées pour les sortir de chez elles en créant du lien social."

"plus communiquer sur les aides aux personnes"

"des réunions de rencontres partenariales pour mieux échanger sur nos axes d'intervention, qui évoluent constamment. L'objectif serait d'affiner les relations partenariales pour rendre le réseau informel plus efficient au vu de la complexification des situations individuelles rencontrées"